

Draft: Interactive Voice Response Post Call Survey

Spanish Version

Proceso: Llamada recibida al número gratuito de los centros para el procesamiento de datos. Estándar IVR routing aplica a la identificación del lenguaje preferido (Inglés o Español). Una vez el sobreviviente ha seleccionado su lenguaje, las instrucciones e información de privacidad se proveen. El sobreviviente entonces podrá seleccionar la unidad/grupo llamado (por ejemplo: Toma de Inscripciones o Línea de Ayuda). Una vez el sobreviviente ha hecho su selección escuchará lo siguiente:

Invitación Estándar– “Su opinión es muy importante para nosotros. ¿Estaría usted disponible para tomar una encuesta de 2 a 3 minutos cuando finalice esta llamada?”

“Oprima 1 para Sí. Oprima 2 para NO”

Cuando la respuesta es NO: use el lenguaje estándar: “Ahora le transfiero su llamada. Gracias”

Cuando la respuesta es Sí: “Gracias, Por favor manténgase en línea después de la llamada para completar la encuesta.”

Cuando la llamada ha terminado, los sobrevivientes que optaron por contestar la encuesta escucharán lo siguiente:

Saludo: Bienvenido

“Gracias por tomar la encuesta. Estas preguntas cumplen con el Acta de Privacidad de 1974 y está aprobado por la Oficina de Personal y Presupuesto bajo el número _____. Sus respuestas no afectan la asistencia por desastre que usted recibe de FEMA.”

“Por favor use el teclado de su teléfono para responder a las preguntas. Si usted quiere dejar pasar una pregunta, oprima la tecla con el símbolo de # . Para escuchar la pregunta por segunda vez, espere unos segundos y la pregunta se repetirá”

Preguntas en la Encuesta

“Usando una escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Altamente Insatisfecho” y el número 5 significa “Muy Satisfecho”, ¿cuán satisfecho usted la facilidad para comunicarse con FEMA hoy?”

“Usando una escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Pobre” y el número 5 significa “Excelente”, evalúe si la información que ha recibido hoy fue fácil de entender?”

“Usando una escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Pobre” y el número 5 significa “Excelente”, evalúe si la información que ha recibido hoy contestó sus preguntas?”

“Usando la misma escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Pobre” y el número 5 significa “Excelente”, evalúe la cortesía del representante de FEMA que lo atendió hoy?”

“Basado en la misma escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Pobre” y el número 5 significa “Excelente”, evalúe en general el servicio que usted recibió hoy?”

Despedida - “Gracias por su tiempo y su opinión la cual nos ayuda a mejorar nuestro servicio. Adiós”